



# **دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین**

**دانشکده بهداشت**

**پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی**

**عنوان**

**ارزیابی آمادگی بیمارستان های شهر اهواز در جذب گردشگران سلامت:  
رویکرد استانداردهای کمیسیون مشترک بین الملل JCI**

**استاد راهنما**

**محمد زکریا کیایی**

**اساتید مشاور**

**دکتر روح اله کلهر**

**دکتر روح اله زابلی**

**نگارش**

**فاطمه بستانی**

**شهریور ۱۳۹۹**

## چکیده

**زمینه و هدف:** با ارزیابی و شناسایی توانمندی بیمارستانها و نقاط قوت و ضعف آنها می‌توان به عوامل موثر در افزایش جذب بیمار خارجی پی برد. لذا مطالعه حاضر با هدف ارزیابی بیمارستان‌های شهر اهواز در جذب گردشگران سلامت با رویکرد و استانداردهای کمیسیون مشترک بین‌المللی انجام شد.

**مواد و روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی - مقطعی بود که در سال ۱۳۹۸ انجام شد. محیط پژوهش، تمامی بیمارستان‌های شهر اهواز بود که شامل بیمارستان‌های دانشگاهی، خصوصی، کمیته امداد، بنیاد جانبازان، نیروی انتظامی، تامین اجتماعی، ارتش، شرکت نفت و سپاه بود. روش گردآوری داده‌ها مشاهده و مصاحبه با بیماران، کارکنان بخش‌های بالینی، دفتر پرستاری، مدیریت و معاون آموزشی بود. ابزار گردآوری داده‌ها چک‌لیستی بود که ترجمه شده استانداردهای بین‌المللی کمیسیون مشترک است. این چک‌لیست شامل ۱۶ عنوان استاندارد مصوب کمیسیون مشترک بین‌المللی می‌باشد که شامل ۴ بخش است. بخش اول حاوی سؤالاتی در رابطه با نوع بیمارستان، درجه ارزشیابی بیمارستان به تفکیک کل، بخش یا بخش‌های مورد نظر برای جذب گردشگر پزشکی و بخش‌های ویژه و مشخصات کلی بیمارستان می‌باشد. بخش دوم شامل ۸ محور اصلی استانداردهای بیمارمحور می‌شود. بخش سوم در برگیرنده ۶ محور اصلی استانداردهای سازمان‌محور می‌شود و نهایتاً بخش نهایی که شامل ۲ محور اصلی استانداردهای آموزشی مختص مراکز آموزشی درمانی می‌باشد. لازم به ذکر است که هر یک از این محورهای اصلی شامل چندین زیرمحور می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری توصیفی و تحلیلی مثل آزمون من‌ویتنی استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده شد.

**یافته‌ها:** در مجموع کل استانداردهای بیمارمحور، بیشترین و کمترین امتیاز به ترتیب مربوط به استاندارد مراقبت‌های بیهوشی و جراحی با امتیاز ۸۳/۴۷٪ و استاندارد اهداف بین‌المللی ایمنی بیمار با امتیاز ۷۰/۷۱٪ بود. همچنین در استانداردهای سازمان‌محور، بیشترین و کمترین امتیاز مربوط به استاندارد آموزش و صلاحیت کارکنان ۸۱/۷۹٪ و استانداردهای مدیریت اطلاعات ۷۶/۲۶٪ بود. بیمارستان‌های آموزشی در استانداردهای مربوط به برنامه‌های تحقیقات با موضوعات انسانی بهتر از استاندارد آموزش متخصصین پزشکی بودند. یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نمره استانداردهای بیمارمحور و سازمان‌محور در بیمارستان‌های غیردانشگاهی بالاتر از بیمارستان‌های دانشگاهی مورد مطالعه هست ولی از نتایج حاصل از آزمون من‌ویتنی چنین استنباط می‌شود که این اختلاف معنی‌دار نمی‌باشد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** میانگین نمره استانداردهای بیمارمحور و سازمان‌محور در بیمارستان‌های غیردانشگاهی بالاتر از بیمارستان‌های دانشگاهی مورد مطالعه هست ولی از نتایج حاصل از آزمون من‌ویتنی چنین استنباط می‌شود که این اختلاف معنی‌دار نمی‌باشد. با توجه به مطالعه حاضر، مراکز درمانی می‌توانند با سرمایه‌گذاری هر چه بیشتر بر روی استانداردهای با امتیاز بیشتر معرفی آنها به عنوان توانمندی‌های منحصربه‌فرد خود در ارائه خدمات، نقش خویش را در این بازار پررنگ‌تر نمایند. در زمینه استانداردهای با امتیاز پایین می‌توان بر حسب مورد از طریق تدوین برنامه‌های جامع، آموزشی کارکنان و اصلاح برخی فرآیندها، نتیجه موردنظر را حاصل نمایند. همچنین به نظر می‌رسد نیاز به برنامه‌ریزی‌های بیشتر و اجرای طرح‌هایی جهت تقویت محورهای اعتباربخشی کمیسیون مشترک در بیمارستان‌های شهر اهواز لازم بوده و در صورت تمایل این مراکز جهت جذب گردشگران پزشکی به ویژه گردشگران خارجی، پژوهشگران توجه ویژه دانشگاه‌های علوم پزشکی به استقرار استانداردها و بهره‌گیری از مشاوران حرفه‌ای را توصیه می‌نمایند.

**کلمات کلیدی:** ارزیابی، بیمارستان، گردشگران سلامت، بیمار محور، سازمان محور، کمیسیون مشترک بین‌المللی

## **Evaluation of the readiness of hospitals in Ahvaz to attract health tourists: the standards of the Joint Commission of International (JCI) approach**

### **Abstract**

**Background and Objective:** The effective factors in increasing the admission of foreign patients in hospitals may be identified through evaluating and identifying hospitals capabilities, strengths and weaknesses. Therefore, the current paper aims at evaluating the hospitals of Ahvaz in attracting health tourists with the approach and standards of the International Joint Commission.

**Materials and Methods:** This is a descriptive cross-sectional study conducted in 2019. The research environment was all hospitals in Ahvaz, which included university and private hospitals, the relief committee, the Veterans Foundation, the police, social security, the army, the oil company and the IRGC hospitals. Data collection method was observation and interview with patients, staff of clinical wards, nursing office, management and educational assistant. The data collection tool was a translated checklist provided by the International Commission's International Standards. This checklist contains 16 standard titles approved by the Joint Commission, which consists of 4 sections. The first part contains questions about the type of hospital, the degree of evaluation of the hospital in general, the ward or wards to attract medical tourists, and the specialized wards and general specifications of the hospital. The second part includes the 8 main axes of patient-oriented standards. The third part includes the 6 main axes of organization-oriented standards and finally the final part includes the 2 main axes of the educational standards for the educational and medical centers. It should be noted that each of these main axes includes several sub-axes. Descriptive and analytical statistical tests such as Mann-Whitney test were used to analyze the data. SPSS software version 22 was used to analyze the data.

**Results:** In general, in total patient-oriented standards, the highest and lowest scores went to the standard of anesthesia and surgical care with a score of 83.47% and the standard of international patient safety goals with a score of 70.71%, respectively. Also, in the organization-oriented standards, the highest and lowest scores went to the standard of training and competence of employees 81.79% and the standards of information management, 76.26%, respectively. Training hospitals performed better compared to medical specialized hospitals in standards for humanities research programs. The results show that the average score of patient-oriented and organizational-oriented standards in non-university hospitals is higher than the studied university hospitals, but the results of Mann-Whitney test show that the difference is insignificant.

**Discussion and Conclusion:** The mean score of patient-oriented and organization-oriented standards in non-university hospitals is higher than the studied university hospitals, but the results of Mann-Whitney test show that this difference is not significant. According to the present study, medical centers can increase their role in this market by investing more in higher scored standards and introducing them as their unique capabilities in providing services. Given the low-score standards, the desired result can be achieved, as the case may be, by developing comprehensive training programs for employees and modifying some processes. It also seems that the need for more planning and implementation of plans to strengthen the accreditation of the joint commission in hospitals in Ahvaz, and if these centers want to attract medical tourists, especially foreign tourists, researchers of medical universities to pay attention to setting standards and consulting professionals.

**Keywords:** Evaluation, Hospital, Health tourists, Patient-oriented, Organization-oriented, Joint International Commission



**Qazvin university of Medical Sciences**

**Faculty of Health**

**A Thesis**

**Presented for the degree of Master of sciences**

**(M.Sc.) in Health Services Management**

**Title:**

**Evaluation of the readiness of hospitals in Ahvaz to attract  
health tourists: the standards of the Joint Commission of  
International (JCI) approach**

**Supervisor**

**Mohammad Zakaria Kiaei(M.Sc)**

**Adviser**

**Rohollah Kalhor(Ph.D)**

**Rohollah Zaboli (Ph.D)**

**By**

**Fatemeh Bostani**

**september-2020**